



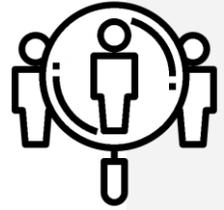
BAROMÈTRE D'ÉVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS AUX ÉVÉNEMENTS DE VIE EN TUNISIE

J'inscris mon enfant à l'école





MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



Population

Parents, hommes et femmes, de tout le territoire tunisien ayant inscrit leurs enfants en ligne au cours des 24 derniers mois

Echantillon

607

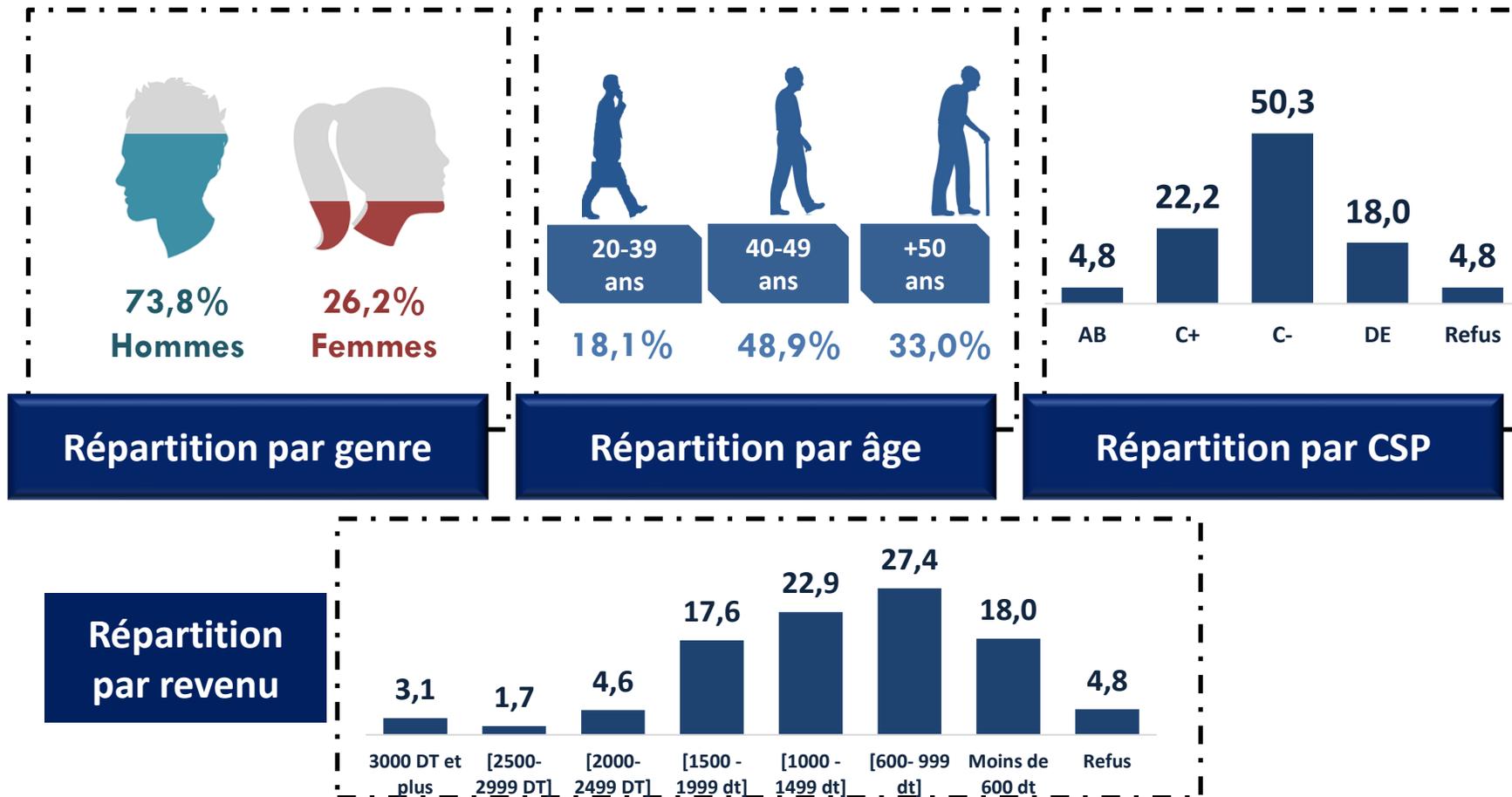
Méthode de collecte de données

Administration des enquêtes par téléphone

Erreur maximale d'échantillonnage

4%

PROFIL DES USAGERS DES SERVICES PUBLICS LIÉS À L'INSCRIPTION SCOLAIRE





DÉFINITION DES UTILISATEURS DU SERVICE

Les questions de cet événement de vie s'adressent à toutes les personnes ayant entrepris des démarches pour inscrire leurs enfants au cours des 12 derniers mois.

Q1=1

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE : CRITÈRES D'ÉVALUATION



Usage

Accessibilité

Complexité

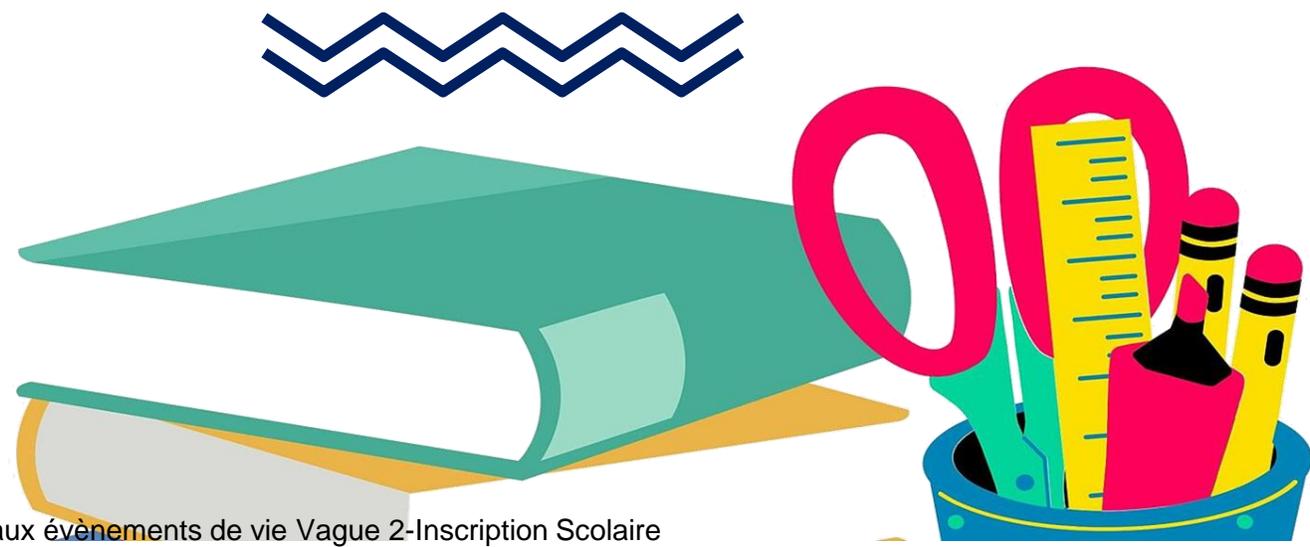
Satisfaction

Confiance

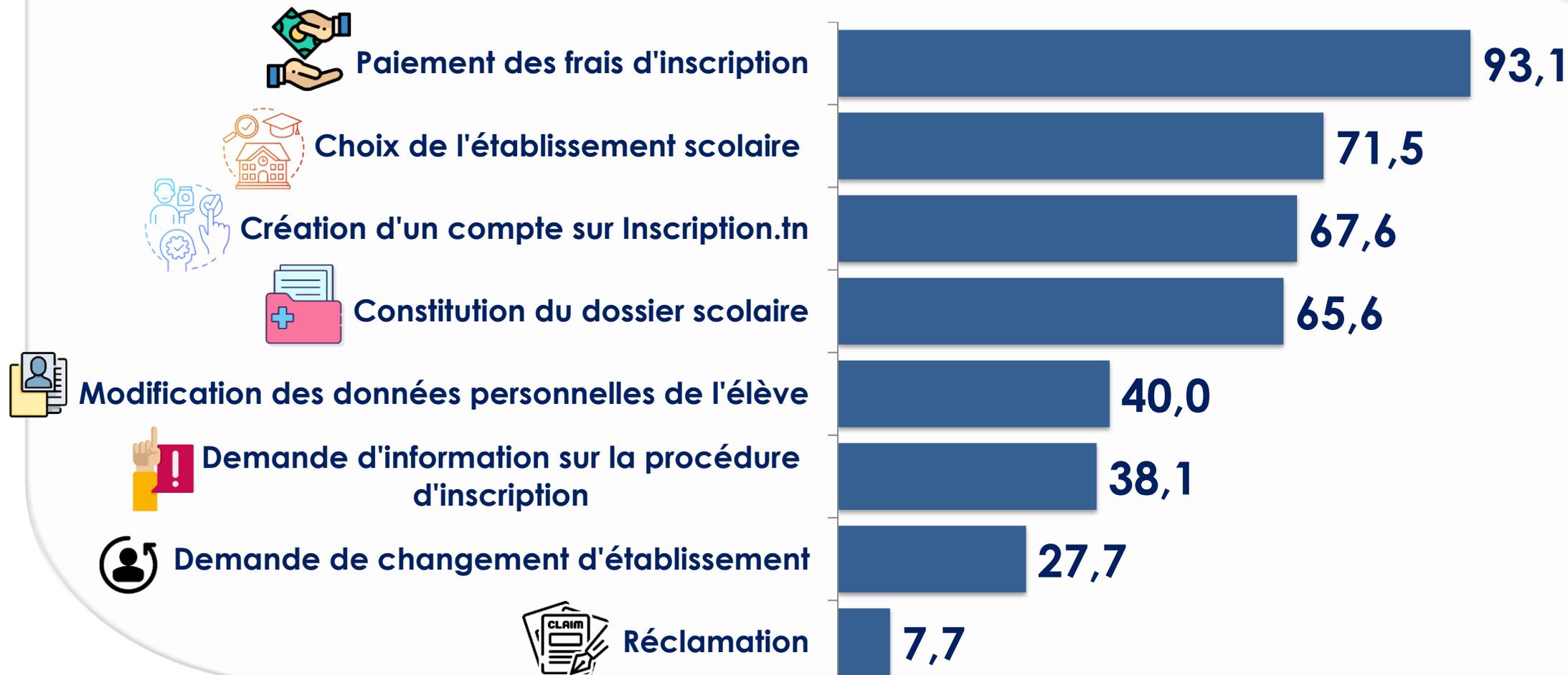


EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À L'INSCRIPTION SCOLAIRE

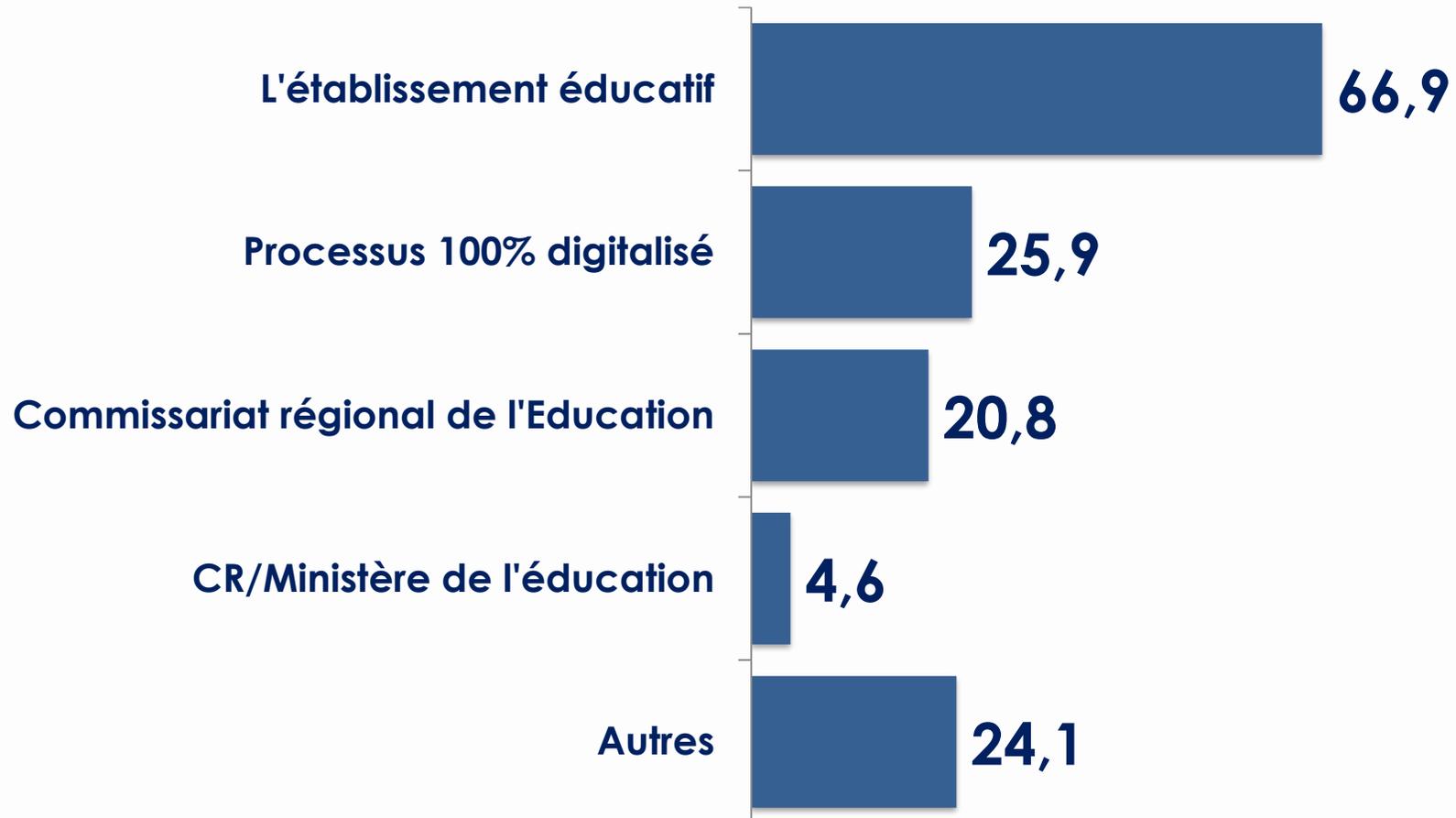
Usage



LES SERVICES RÉALISÉS DANS LA PROCÉDURE D'INSCRIPTION



LES ORGANISMES IMPLIQUÉS DANS L'INSCRIPTION DE VOTRE ENFANT



LES OUTILS DE CONTACT



n= 607

Effectif



En se déplaçant

73,3 % des répondants ont mentionné qu'ils contactent l'organisme en se déplaçant sur place.



Par internet

25,2 % ont mentionné qu'ils utilisent Internet pour contacter l'organisme



Par téléphone

8,1 % des répondants ont indiqué qu'ils contactent l'organisme par téléphone.



Par E-mail

3,3 % préfèrent le faire par email.



Par courrier

Environ **1,5 %** utilisent encore le courrier postal.



EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À L'INSCRIPTION SCOLAIRE

Accessibilité



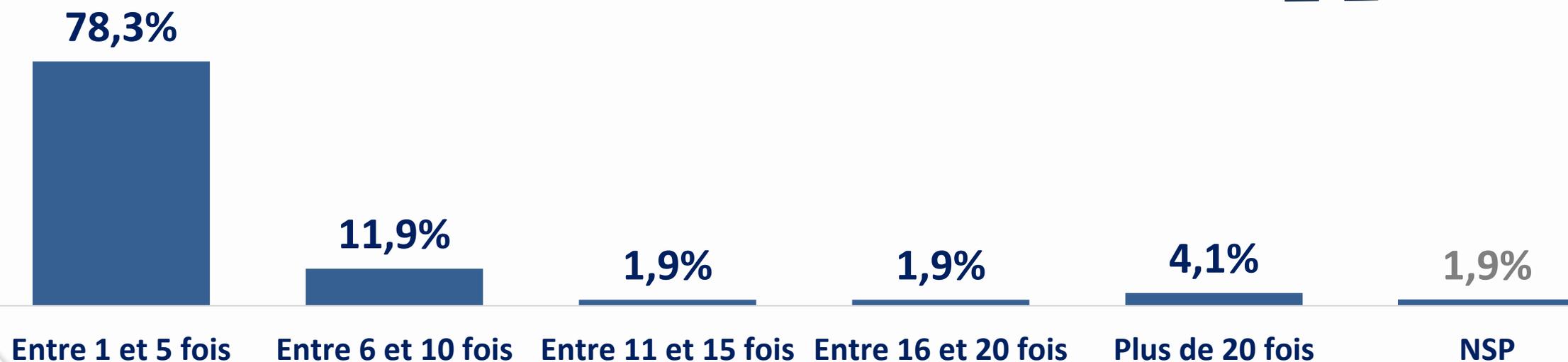
NOMBRE DE DÉPLACEMENTS EFFECTUÉS



Pour ceux qui ont effectué un déplacement

n= 469

Effectif



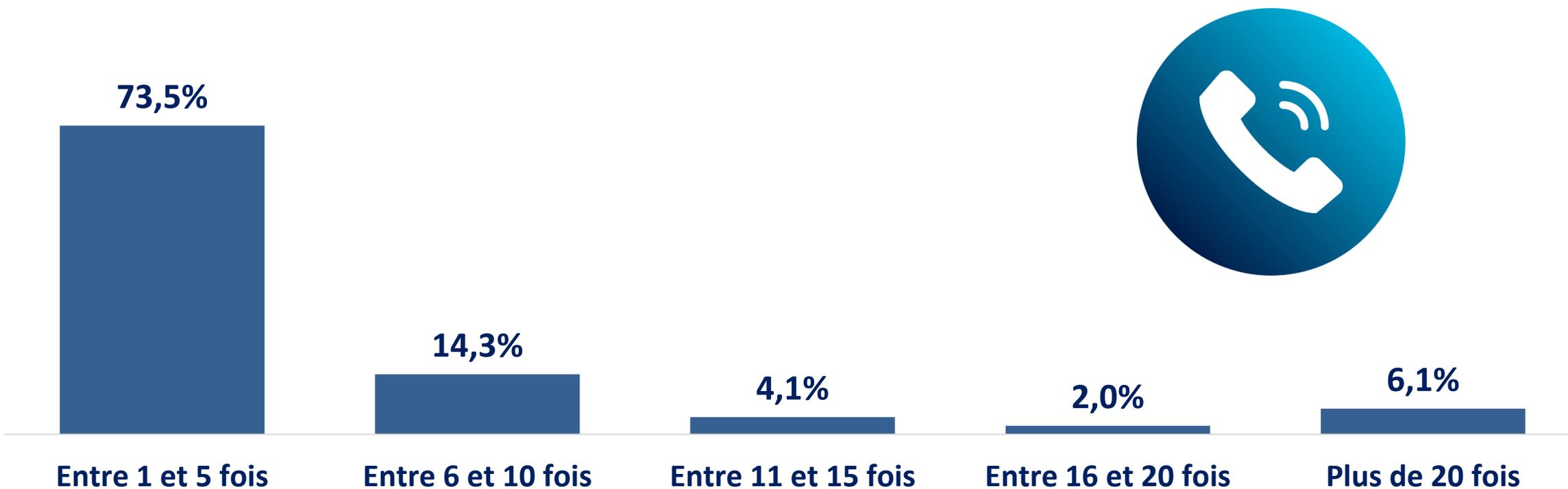
NOMBRE D'APPELS TÉLÉPHONIQUES EFFECTUÉS



Pour ceux qui ont passé un appel téléphonique

n= 49

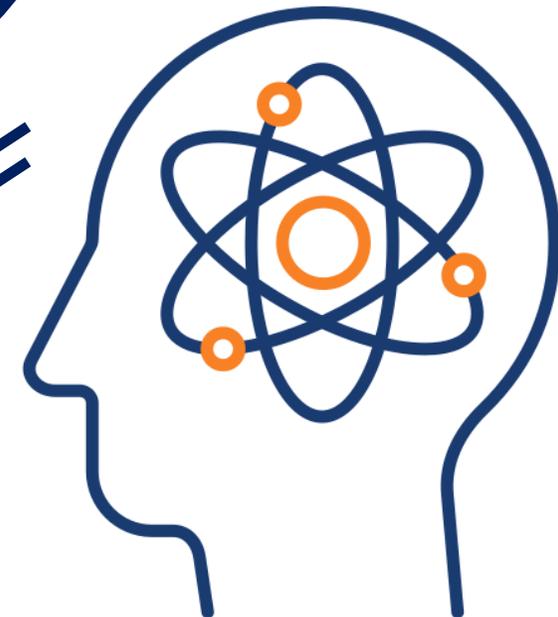
Effectif





EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À L'INSCRIPTION SCOLAIRE

Complexité



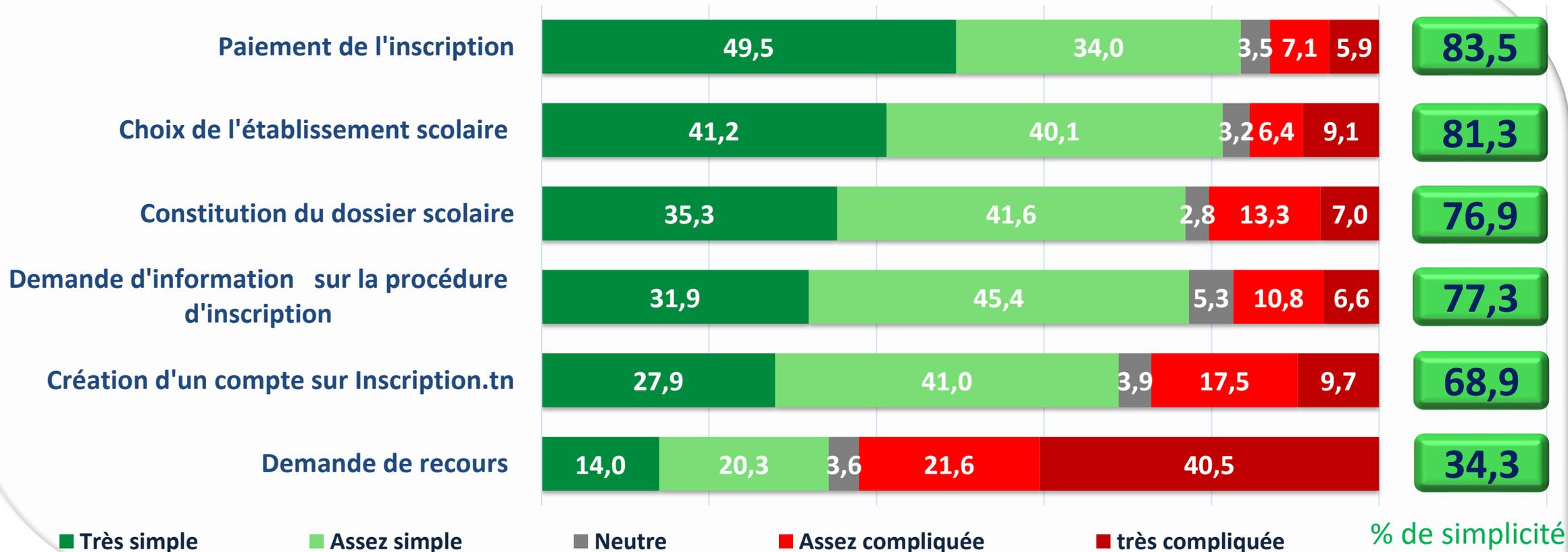
NIVEAU DE SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES POUR CHAQUE SERVICE



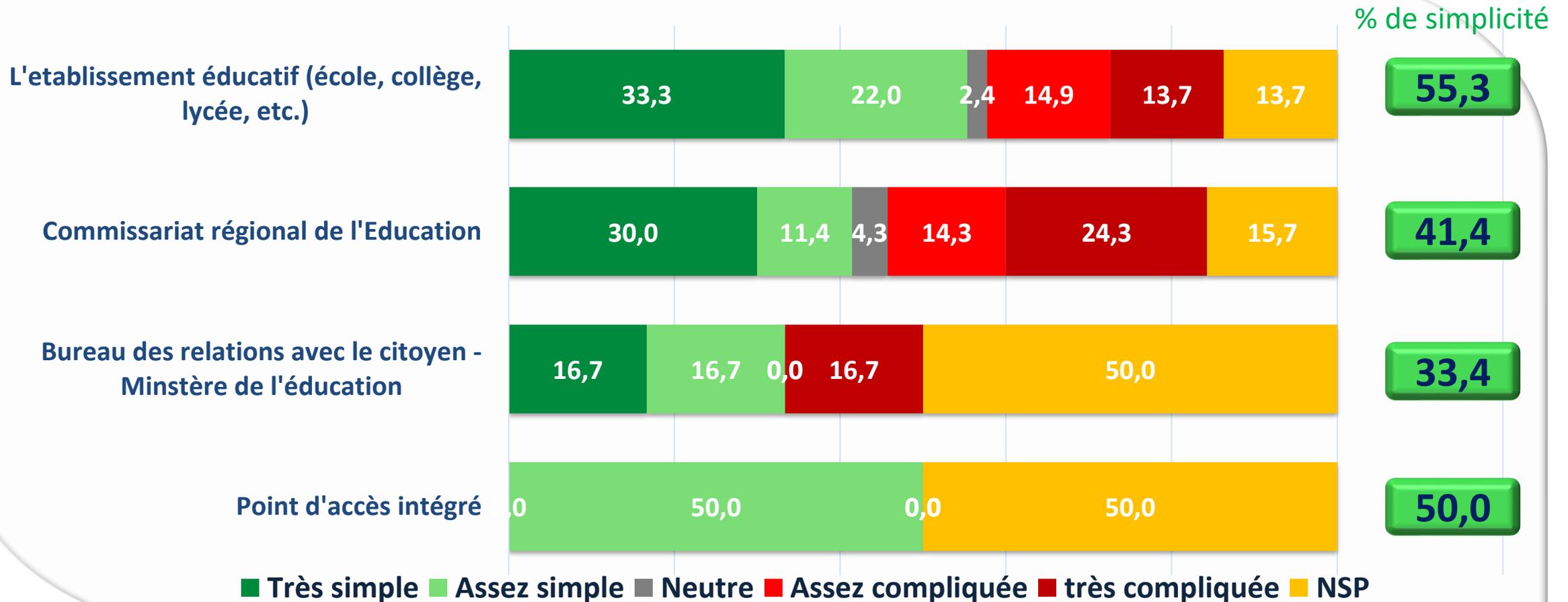
Usagers des services liés à l'inscription scolaire

n= 607

Effectif



FACILITÉ D'ACCÈS AUX INSTITUTIONS POUR LES RÉCLAMATIONS ET LES CHANGEMENTS D'ÉTABLISSEMENT





EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À L'INSCRIPTION SCOLAIRE

Satisfaction



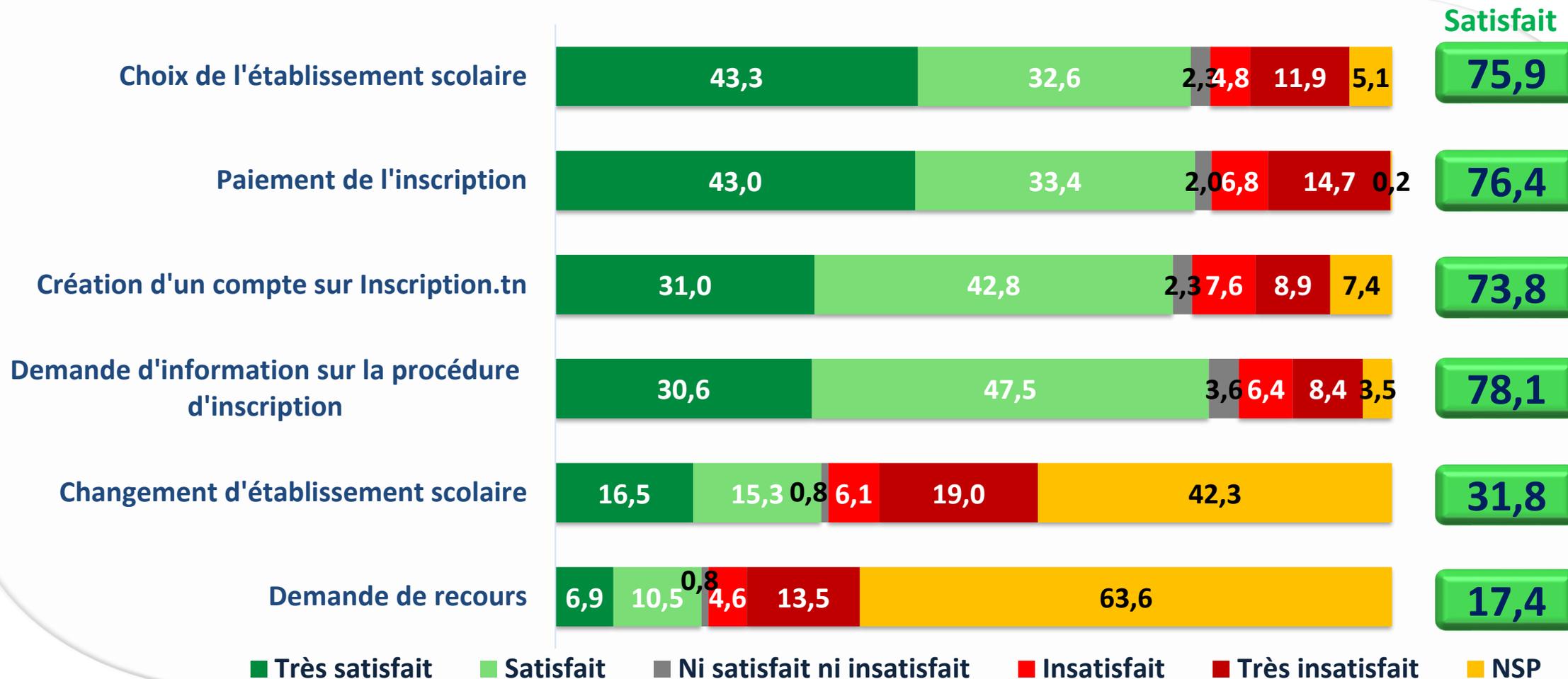
SATISFACTION PAR RAPPORT AUX SERVICES DE L'INSCRIPTION SCOLAIRE



Usagers des services liés à l'inscription scolaire

n= 607

Effectif



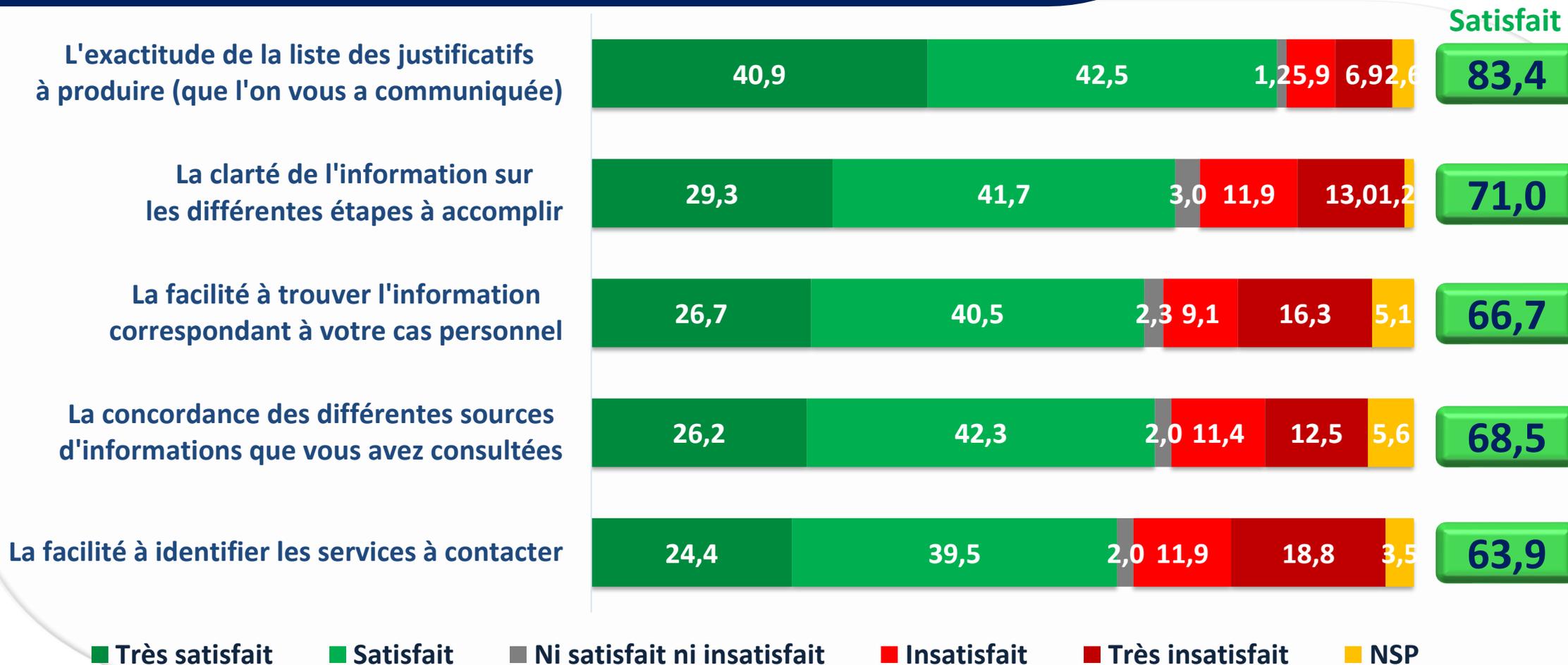
SATISFACTION PAR RAPPORT À L'INFORMATION FOURNIE



Usagers des services liés à l'inscription scolaire

n= 607

Effectif



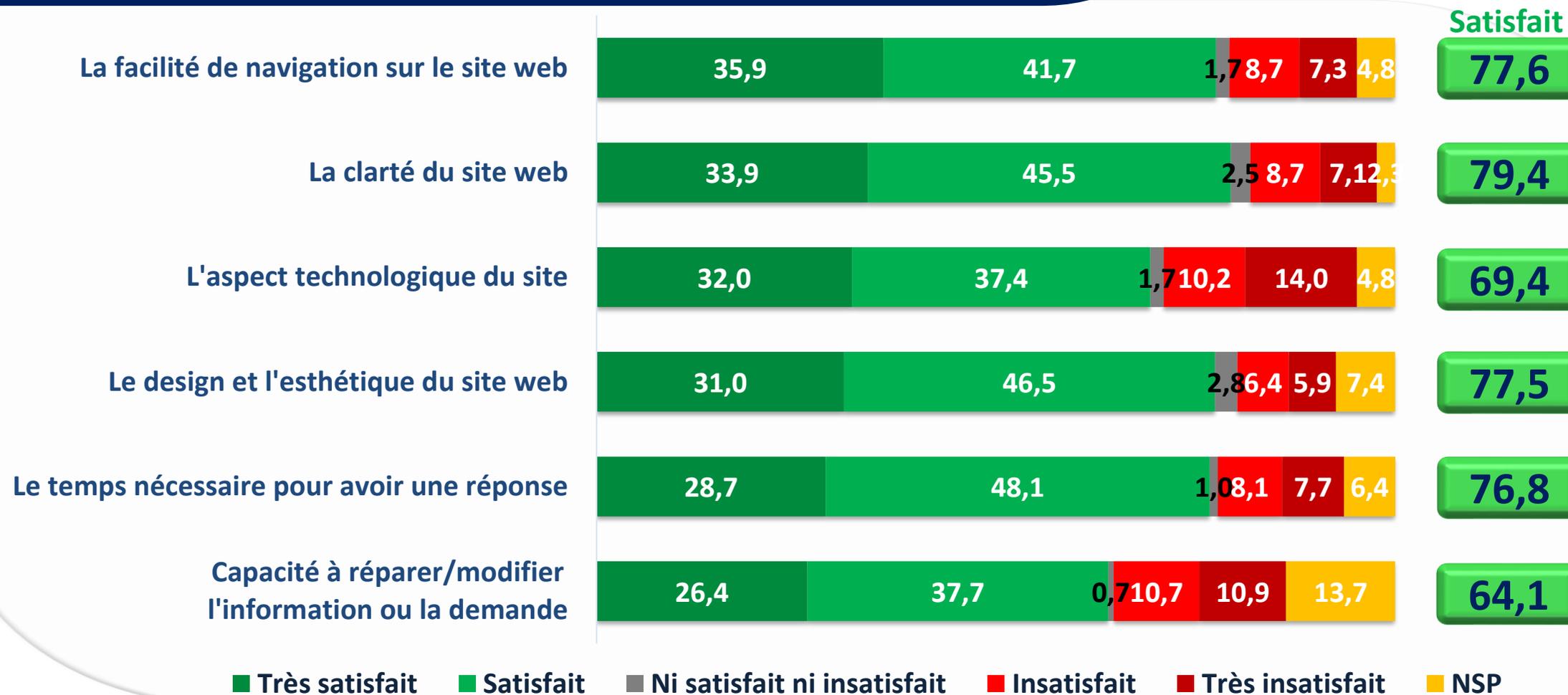
SATISFACTION CONCERNANT LE SITE WEB



Usagers des services liés à l'inscription scolaire

n= 607

Effectif



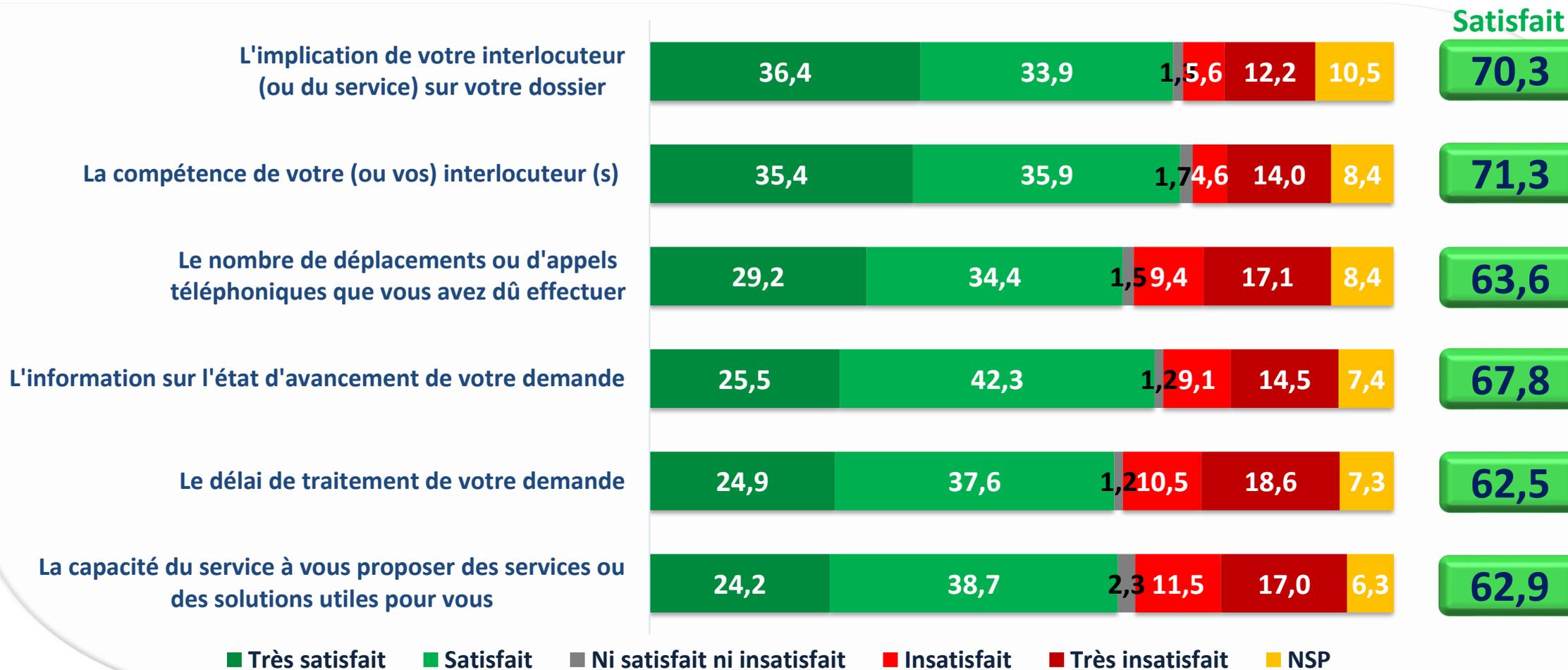
SATISFACTION CONCERNANT LE TRAITEMENT DE DEMANDE



Usagers des services liés à l'inscription scolaire

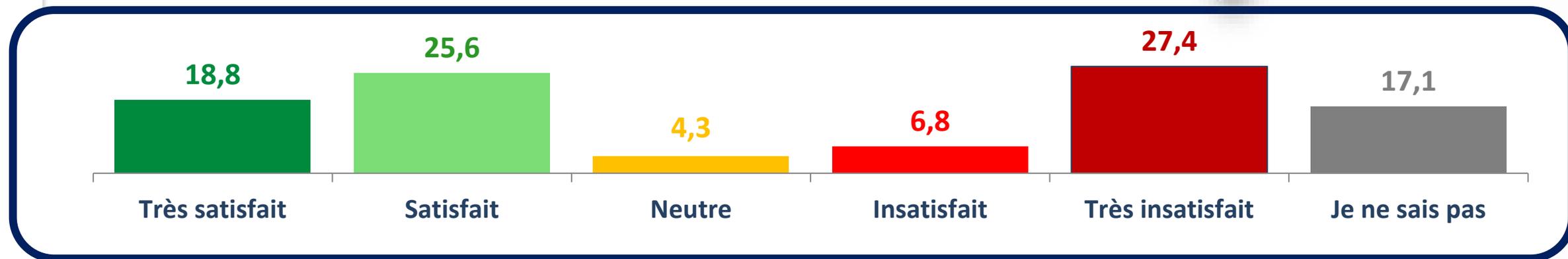
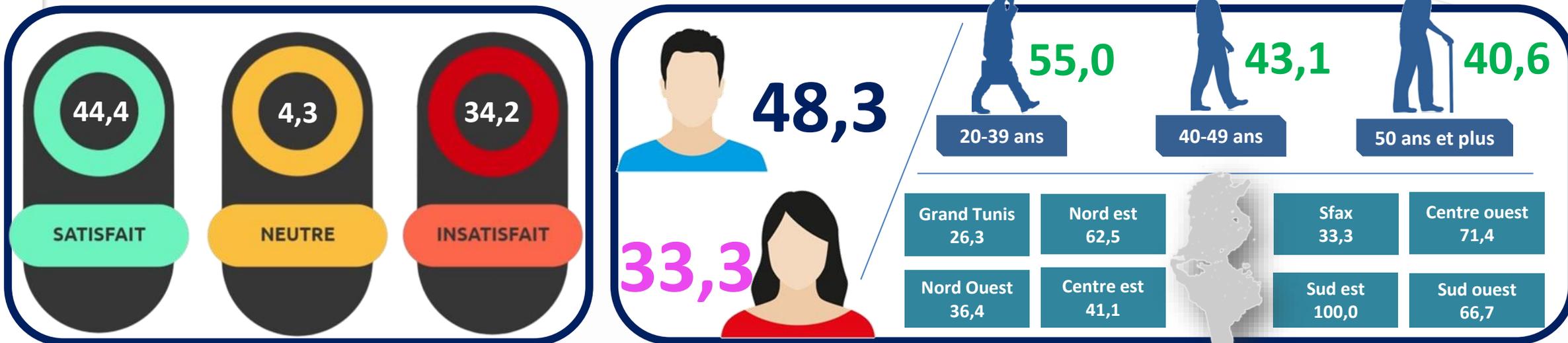
n= 607

Effectif





SATISFACTION PAR RAPPORT AU PROCESSUS DE RÉCLAMATION



RAISONS D'INSATISFACTION PAR RAPPORT AU PROCESSUS DE RÉCLAMATION



Usagers des services de santé publique

n= 33

Effectif





EVALUATION DES SERVICES PUBLICS LIÉS À L'INSCRIPTION SCOLAIRE

Confiance



CONFIANCE ET PERCEPTION DE L'EFFICACITÉ DES SERVICES PUBLICS DANS L'ÉTABLISSEMENT ÉDUCATIF



Usagers des services liés à l'inscription scolaire

n= 406

Effectif

Confiance positive

La confiance que vous avez dans les services publics



L'efficacité des services publics



La capacité des services publics à tenir compte de votre situation personnelle



La volonté des services publics de vous simplifier la vie



La capacité des services publics à traiter les citoyens de manière équitable



■ Très positive ■ Plutôt positive ■ Neutre ■ Plutôt négative ■ Très négative ■ NSP

CONFIANCE ET PERCEPTION DE L'EFFICACITÉ DES SERVICES PUBLICS DU COMMISSARIAT RÉGIONAL DE L'ÉDUCATION



Usagers des services liés à l'inscription scolaire

n= 126

Effectif

Confiance positive

La confiance que vous avez dans les services publics



51,6

L'efficacité des services publics



51,6

La capacité des services publics à traiter les citoyens de manière équitable



42,9

La volonté des services publics de vous simplifier la vie



53,2

La capacité des services publics à tenir compte de votre situation personnelle



48,4

■ Très positive

■ Plutôt positive

■ Neutre